

**GESTIÓN EN EL ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA GJ
ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE
MADRID, CUNDINAMARCA.**

ACOSTA BONILLA KENETH EMIR

INFORME TÉCNICO DE PASANTIA

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ**

2019

**GESTIÓN EN EL ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA GJ
ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE
MADRID, CUNDINAMARCA.**

ACOSTA BONILLA KENETH EMIR

ZIPASUCA QUEMBA FRANCISCO JAVIER

**Magister en Ciencias de la Educación
Especialista en Pedagogía y Docencia Universitaria
Licenciado en Filosofía y Ciencias Religiosas
Teólogo
Asesor interno**

INFORME TÉCNICO DE PASANTIA

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2019**

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Facatativá, 2019.

DEDICATORIA

A mi madre Lucy Stella Bonilla García, un ejemplo a seguir quien fue la que me enseñó a ver la vida con perseverancia y esfuerzo, que pese a las dificultades que se presenten en el diario vivir siempre ha estado para darme una palabra de aliento en el momento justo, motivarme e impulsarme a cumplir lo que me proponga en la vida; cada cosa que hago en la vida es por ella y para algún día retribuirle sus constantes esfuerzos.

Keneth Emir Acosta Bonilla.

AGRADECIMIENTOS

Le doy gracias a Dios por permitir llegar a culminar mis estudios profesionales, y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera, a mis padres por el apoyo tanto moral como económico que me brindaron durante este tiempo, y aquellos consejos que me dieron durante mi formación, a los docentes de la Universidad de Cundinamarca, quienes se encargaron de mi formación académica.

Keneth Emir Acosta Bonilla.

TABLA DE CONTENIDO

1. TITULO DEL TRABAJO	9
2. RESUMEN	10
3. PALABRAS CLAVE	11
4. INTRODUCCIÓN	12
5. JUSTIFICACIÓN	13
6. OBJETIVOS	14
6.1 OBJETIVO GENERAL	14
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
7. MARCO DE REFERENCIA	15
7.1 MARCO TEÓRICO	15
7.2 MARCO CONCEPTUAL	18
7.3 MARCO INSTITUCIONAL	20
7.4 MARCO LEGAL	25
8. MÉTODO	27
9. COMPETENCIAS DESARROLLADAS	28
10. RESULTADOS	29
10.1 VERIFICAR LAS ETAPAS DE AFILIACION (EPS, AFP, ARL Y CCF)	29
10.1.1 CONTROL DEL PAGO DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL	30
10.2 GESTIONAR ALTERNATIVAS DE MEJORA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE SEGURIDAD SOCIAL	33
10.3 SOCIALIZAR EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL CREADO POR LA EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.	37
11. CONCLUSIONES	40
12. RECOMENDACIONES	42
13. BIBLIOGRAFIA	43
14. ANEXOS	45

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de GJ ASESORES Y CONSULOTRES S.A.S.	22
Figura 2. Ubicación GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.	23
Figura 3. Logo de GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.	24
Figura 4. Carta informativa Porvenir	31
Figura 5. Planilla Resumen Aportes en Linea	32
Figura 6. Lineamientos cargue de documentos por cliente	33
Figura 7. Gestion de documentos SIGAP	34
Figura 8. Cliente SIGAP	35
Figura 9. Gestion de documentos Cliente SIGAP	35
Figura 10. Control de asistencia presentacion de protocolo organizacional	38
Figura 11. Presentación de protocolo organizacional	39
Figura 12. Recordación de pagos WhatsApp	40
Figura 13. Envio planilla WhatsApp	40

TABLA DE ANEXOS

Anexo A. Archivo seguimiento de afiliaciones	45
Anexo B. Protocolo organizacional de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.	46
Anexo C. Carta practica de extención	54
Anexo D. Carta aceptacion de pasantia	55
Anexo E. Certificado de aprobacion de pasantia	56

1. TITULO DEL TRABAJO

GESTIÓN EN EL ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL PARA LA EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE MADRID, CUNDINAMARCA.

2. RESUMEN

El presente informe técnico de pasantía, busca plasmar un conjunto de conocimientos prácticos y teóricos aprendidos durante los estudios en Administración de Empresas, para dar respuesta a actividades planteadas y desarrolladas en la pasantía realizada en la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. Con el fin de proporcionar información del cumplimiento según los objetivos y actividades establecidos por la empresa.

Se muestra el desempeño y respuesta oportuna a todas las actividades que se llevaron a cabo en los procesos del área de Seguridad Social como lo fueron: verificación y control de afiliaciones y pagos de aportes a Seguridad Social, gestión de alternativas de mejora e implementación del protocolo organizacional; haciendo que los resultados fueran satisfactorios tanto para la empresa como para el pasante.

Se utilizó el método descriptivo dentro de los procesos del área de Seguridad Social, puesto que se ejecutaba un breve análisis de las condiciones en las cuales se encontraban los clientes al momento de ingresar a la empresa, como también de clientes antiguos, y por medio de esto se logró llegar a la solución de inconsistencias en temas de Seguridad Social, como lo fueron afiliaciones y pagos de la misma, además se realizó una mejora continua frente al manejo de información y documentación de los clientes.

A través de las actividades de la pasantía se permitió dar un apoyo al área de Seguridad Social, estableciendo alternativas de mejora en los procesos que se llevaron a cabo dentro de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S, permitiendo brindar un mejor servicio al cliente.

3. PALABRAS CLAVE

3.1 Seguridad Social.

3.2 Servicio al cliente.

3.3 PILA (Planilla Integral de Liquidación de Aportes).

3.4 Pago.

3.5 Afiliación.

3.6 Asesor.

3.7 Mejora continua.

4. INTRODUCCIÓN

¿Es acertada la gestión de los procesos estratégicos que establece la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. dentro del área de Seguridad Social?

La Seguridad Social dentro de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S, tiene como objetivo velar por los derechos humanos, constitucionales y legales de las personas, en este caso de las empresas y personas independientes.

Son derechos que deben ser reflejados en la protección financiera, ya que le garantiza a la persona un cubrimiento económico en caso de que llegue a tener alguna complicación de salud, un accidente laboral, inconvenientes al momento de cotizar pensión o beneficios que se tiene al momento de adquirir una Caja de Compensación, evitando así que la persona se vea involucrada a cubrir la totalidad con dinero propio.

Este conjunto de normas y derechos que cubren la Seguridad Social han ido cambiando al transcurrir el tiempo, acoplándose a los diferentes cambios organizacionales y de la sociedad actual.

Es por esto que la Ley 100 de 1993 hace frente a un estado más humanitario el cual busca promover la interacción de las dos partes, el empleador y el empleado, buscando un fin común, siempre y cuando no se salga del marco de principios y valores constitucionales.

La Ley 100 de 1993 en su artículo 1 define la Seguridad Social como:

“El sistema de Seguridad Social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

El sistema comprende las obligaciones del estado, la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro”. (República, 1993)

5. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la pasantía en la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. se realizó principalmente con la necesidad de mejorar los procesos requeridos para el área de Seguridad Social, poniendo en práctica todas las habilidades y conocimientos adquiridos en la formación académica y profesional; cumpliéndolos satisfactoriamente al momento de ingresar a la empresa. Se buscó obtener resultados satisfactorios en el área de Seguridad Social de la empresa, creando distintos métodos de trabajo, solucionando inconsistencias transitorias y ejecutando de la mejor manera el cargo desempeñado.

En el desarrollo de la pasantía se buscó conocer detalladamente cuáles eran las necesidades del cliente, para poder identificar las oportunidades de la empresa y potencializar la creación de nuevos servicios, con el fin de afianzar las relaciones con los mismos.

A través de este proceso la organización tuvo una mejoría significativa en los servicios que presta, rigiéndose siempre del marco legal, y así poder conseguir ser una de las organizaciones más exitosas en los planes, proyectos y metas que se proyectan a futuro; es por esto que GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. es una empresa que está en constante actualización y a la vanguardia de las nuevas normas y leyes de la Seguridad Social, con el fin de ser el mejor aliado estratégico para empresas y personas independientes.

La empresa dentro de su proyecto busca tener el más alto personal capacitado, con el fin de poder prestar un mejor servicio y destacarse sobre la competencia dentro de Sabana Occidente y específicamente en el municipio de Madrid, Cundinamarca.

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Gestionar los procesos estratégicos establecidos dentro del área de Seguridad Social de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

6.2.1 Verificar las etapas de afiliación y control del pago de aportes a Seguridad Social.

6.2.2 Gestionar alternativas de mejora para el aseguramiento de los procesos del área de Seguridad Social.

6.2.3 Socializar el protocolo organizacional creado por la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

7. MARCO DE REFERENCIA

7.1 MARCO TEÓRICO

Los teóricos que fundamentan la implementación y desarrollo de la pasantía se enfocaron principalmente en Seguridad Social, toda vez que sus postulados son relevantes en los procesos del área de desempeño en la cual se desarrolló la gestión.

7.1.1 La Seguridad Social: Su historia y sus fuentes: En el capítulo 33 del libro Instituciones de derecho del trabajo y de la Seguridad Social, narra como a través de los años la Seguridad Social ha cambiado según las necesidades y la flexibilidad social que ha venido sufriendo los empleados y los empleadores, aclara como las personas sin importar la línea del tiempo donde se encontraban, sufrían de diferentes eventualidades al momento de realizar algún tipo de actividad laboral, como lo eran fenómenos naturales; que para la época era una de las circunstancias más relevantes al momento de evaluar la Seguridad Social, así mismo la esclavitud y los malos tratos que habían hacia los empleados.

Es así como lo nombra Emilio Morgado Valenzuela en su libro:

“El hombre primitivo en lucha permanente contra una tierra inhóspita se vio acosado por ciertos fenómenos naturales, como los terremotos, sequías, inundaciones, rayos y truenos; tuvo que satisfacer por instinto sus necesidades más elementales. Se refugia en las cavernas y pronto aprende a guardar sus alimentos, para preservarse de las contingencias en las épocas de escasez, y, posteriormente, a domesticar algunos animales, convirtiéndose con el transcurso del tiempo de cazador en pastor. El germen de la seguridad social lo encontramos entonces inscrito en la humanidad desde los tiempos más remotos. El hombre se enfrenta a un mundo que no entiende y que le agrede constantemente, a lo que se agregan las enfermedades y por consiguiente la urgente necesidad de prevenirlas; al igual que las vicisitudes propias de la vejez y la imposibilidad de subsistir por sus propios medios”. (Valenzuela, 1997, pág. 603)

La protección social surge después de transcurrir la primera revolución industrial, donde se encontraban trabajadores que no gozaban de buenas prácticas de seguridad en las diferentes actividades que realizaban, por lo tanto eran vulnerables a cualquier tipo eventualidad que les podía suceder, tampoco tenía beneficios ni salarios bien remunerados; por otro lado no se encontraba la obligación tanto de empleados como empleadores de realizar la debida cotización en las diferentes entidades aseguradores, y no se tenía control del mismo.

Fue así como progresivamente y hasta la fecha se fueron creando las diferentes entidad aseguradoras en Seguridad Social, como también las leyes que las regulan obligando a las dos partes, tanto empleados como empleadores a la debida cotización y pago de la misma, con el fin de tener una protección para ambas partes.

7.1.2 Teoría de la Seguridad Social: Otto von Bismarck fue uno de los primeros autores en hablar y crear un programa enfocado en Seguridad Social, aproximadamente hace 120 años este programa fue enfocada para la vejez y el bienestar de los trabajadores, sin embargo a pasar el tiempo este ha sufrido de diferentes modificaciones hasta llegar actualmente a los que se tiene conocido como la Ley 100 de Seguridad Social.

“Combinado con el programa de indemnización a los trabajadores creado en 1884 y con el seguro de “enfermedad” promulgado el año anterior, este seguro dio a los alemanes un completo sistema de seguridad de los ingresos basado en los principios de la seguridad social. A pesar de sus credenciales conservadoras, Bismarck sería tachado de “socialista” por introducir esos programas, igual que le pasó al presidente Roosevelt setenta años más tarde. En 1935, el Presidente de EE.UU. aprobó la Ley de la Seguridad Social, que acuñaba un nuevo término que combina “seguridad económica” con “seguro social”. Después de la primera guerra mundial, los sistemas de seguros sociales se desarrollaron rápidamente en varias regiones, y la protección social se incluyó en los programas de las organizaciones internacionales recientemente creadas, como la OIT y la Conferencia Internacional de Uniones Nacionales de Mutualidades y Cajas de Seguro de Enfermedad que inició su andadura en Bruselas en octubre de 1927 y que posteriormente se convirtió en la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS). En 1941, en la Carta del Atlántico, el Presidente Roosevelt y el Primer Ministro del Reino Unido, Winston Churchill, se comprometieron a mejorar las normas laborales, el progreso económico y una seguridad social para todos. En 1942, en pleno apogeo de la segunda guerra mundial, el Gobierno del Reino Unido publicó el Plan Beveridge así llamado por el nombre de su autor principal, Lord Beveridge que dio lugar a la creación del primer sistema unificado de seguridad social. En Francia, Pierre Laroque lideró los esfuerzos gubernamentales por extender la protección social a toda la población, y en 1946 se constituyó un sistema nacional de seguridad social. En 1944, con el giro experimentado por la guerra, la histórica Declaración de Filadelfia de la OIT hacía un llamamiento a favor de ampliar las medidas de seguridad social y de promover, a escala internacional o regional, una cooperación sistemática y directa entre las instituciones de la seguridad social, el intercambio regular de información y el estudio de los problemas comunes relativos a la administración de la seguridad social. Un año más tarde, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Declaración Universal

de los Derechos Humanos, cuyo artículo 22 reconoce que “Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social”. En 1952, la OIT adoptó el Convenio sobre la Seguridad Social (normas mínimas) (núm. 102), y en 2001 puso en marcha una Campaña Mundial en materia de Seguridad Social y Cobertura para Todos”. (DCOMM, 2009)

7.1.3 William Henry Beveridge: Fue un autor el cual estuvo responsable de la creación de planes de acción sociales los cuales estaban enfocados en beneficio de los trabajadores, convirtiéndose este plan como la base de la legislación laboral en Seguridad Social, siendo este adoptado para los siguientes años.

“Entre 1909 y 1916 dirigió el Labour Exchange y en 1919 asumió la dirección de la London School of Economics. En el tiempo en que Beveridge se mantuvo al frente de la institución, la LSE estuvo en la vanguardia de la investigación sobre ciencias sociales y acogió entre sus aulas a los economistas y sociólogos más destacados de la época.

Durante la Segunda Guerra Mundial sirvió a su gobierno en diversas capacidades relativas a los problemas de mano de obra. En 1941 fue nombrado presidente de la Comisión Interdepartamental sobre Seguros Sociales y Servicios Afines. A finales de 1942, el famoso Informe Beveridge se hizo público y se convirtió en la base de la legislación de seguridad social adoptado en los años siguientes.

William Beveridge fue reconocido por su actividad con diferentes grados académicos y obtuvo el trato de caballero (sir) en 1919. Sus obras dan muestra del interés con el que investigó los dos temas a los que dedicó la mayor parte de su vida, el desempleo y la asistencia social. Beveridge fue elegido miembro del parlamento para Berwick en 1944, pero fue derrotado en las elecciones generales a menos de un año después. Fue elevado a una baronía en 1946 y fue un participante activo en la Cámara de los Lores. Una de las características de la obra de Lord Beveridge fue un fuerte compromiso con los métodos aplicados de la investigación social. Se desempeñó como presidente de la Real Sociedad de Estadística 1941-1943 y del Instituto de Estadísticos desde 1948 hasta su muerte en Oxford el 16 de marzo de 1963”. (EcuRed, 2019).

7.2 MARCO CONCEPTUAL

En este marco se definen los conceptos, términos y definiciones necesarios para ayudar a dar una amplia visión del contenido y desarrollo de la pasantía.

7.2.1 Seguridad Social: “La seguridad social es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos laborales, subsidio familiar y los servicios sociales complementarios que se definen en la ley. Este es un sistema que cubre eventualidades como la de alteración a la salud, incapacidad laboral, desempleo, vejez y muerte, para cuya protección se establecieron los sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y de Subsidio Familiar”. (Mintrabajo, 2019)

7.2.2 Servicio: “Es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros”. (Munoz, 2015)

7.2.3 Cliente: “Es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad”. (Definistas, 2018)

7.2.4 PILA (Planilla Integrada de Liquidación de aportes): “La planilla es un formato inteligente que le permite a todas las personas y empresas pagar sus aportes al sistema de la protección social, es decir para salud, pensiones, riesgos profesionales, CCF, SENA e ICBF. Este instrumento liquida los aportes que deben ser pagados de conformidad con las normas que rigen cada subsistema y le informa a la persona el valor total que debe pagar y el subtotal por casa subsistema”. (ARUS, 2018)

7.2.5 Pago: “Es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero. En la actualidad lo normal es que esa entrega se realice con dinero. Existen dos figuras, el sujeto activo, que es quien realiza el pago, y el sujeto pasivo, que es quien lo recibe”. (Pedrosa, 2019)

7.2.6 Afiliación: “En general la afiliación implica una serie de derechos y deberes recíprocos. Los afiliados a una obra social, tienen derecho a atención médica, práctica, clínica y quirúrgica, odontológica, oftalmológica o por accidentes laborales. Pero deben abonar a cambio una cuota en dinero y someterse en ciertos casos a controles para estimar la legitimidad de las prestaciones recibidas”. (Deconceptos, 2018)

7.2.7 Asesor: “Un asesor es el puente entre el cliente y la empresa. Un buen asesor debe informar al cliente de manera correcta, clara, precisa y amena las características del producto y/o servicio, sus diferencias con demás productos del mercado que le sean semejantes, las ventajas que reportan estas características y estas diferencias, las condiciones de venta, de pago y de entrega. Sin embargo, el asesor puede ir más allá, si es astuto, claro. El asesor puede conversar con el cliente o hacerle saber “accidentalmente” sobre las características de su empresa, la confiabilidad que les brinda a los clientes, el respeto y la seguridad”. (Deconceptos, 2018)

7.2.8 Mejora continua: “Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización”. (Heflo, 2018)

7.2.9 Aportante: “Personas naturales o jurídicas que tiene la obligación de cancelar los aportes a la seguridad social en salud, las entidades administradoras de riesgos laborales, ARL, servicios nacional de aprendizaje SENA, instituto colombiano de bienestar familiar ICBF, cajas de compensación familiar CCF, EPS y ministerio de educación”. (ASD, 2016)

7.2.10 Ciclo de servicio: “Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente”. (Contreras, 2018)

7.3 MARCO INSTITUCIONAL

GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. es una empresa consultora en el área Jurídico – Laboral y de Seguridad Social. Con más de 10 años en el mercado, actualmente cuenta con cinco sedes de atención al usuario, las cuales están ubicadas en Madrid, Funza, Mosquera y dos sedes en Facatativá, Cundinamarca; teniendo en cuenta que su principal enfoque la afiliación y el pago de aportes a Seguridad Social. Siendo la sede de Madrid, Cundinamarca el lugar donde se realizó la pasantía.

7.3.1 Historia de la empresa

La empresa fue fundada en el año 2008 por un grupo de accionistas, profesionales en contaduría, administración y liquidación de nóminas, administración de recursos humano, selección de personal, intermediación en el proceso de afiliación a las Seguridad Social e intermediación en el pago de aportes, tanto para personas naturales como para personas jurídicas, y todo lo relacionado con la tercerización en gestión operativa de nómina. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.2 Datos de contacto

Razón social: GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

NIT: 900.467.822 – 7

Ciudad: Madrid

Dirección Sede Madrid: Calle 7 # 7 – 72 CC. Los Pinos Local 42

Tel: 825 0809

7.3.3 Misión

Proporcionar soluciones integrales e innovadoras en temas laborales, administrativos, comerciales y financieros convirtiéndonos en un aliado estratégico para nuestros clientes; satisfaciendo las necesidades en forma eficiente y oportuna. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.4 Visión

Para el año 2020 ser una compañía reconocida en el mercado por su calidad de servicio y dinamismo, convirtiéndonos en la primera alternativa generadora de soluciones integrales e innovadoras de las micros, pequeñas y medianas empresas: contribuyendo al desarrollo e innovación mediante la cultura y

asesoría laboral; administrativa, comercial y financiera. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5 Valores corporativos

7.3.5.1 Responsabilidad: El ser humano es capaz de comprometerse y cumplir con lo que se ha comprometido. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5.2 Respeto: Todo ser humano está dotado de una dignidad esencial. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5.3 Solidaridad: El bien común es superior al bien particular y los miembros de la comunidad liceísta tienen una deuda social con quienes no poseen las mismas oportunidades. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5.4 Transparencia: Parte de todas aquellas acciones realizadas donde se está abierto a mostrarse abiertamente ante los ojos de los demás. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5.5 Cumplimiento: Es un valor que permite establecer el logro de una tarea y acción, en el cual para el caso de un empleado es una condición imprescindible a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5.6 Compromiso: Es la capacidad de las personas para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado de forma eficiente, eficaz, con profesionalidad, responsabilidad y lealtad. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5.7 Trabajo en equipo: Consiste en la realización de un trabajo donde las personas orientan sus objetivos hacia un mismo fin, realizando la retroalimentación en el equipo de trabajo a través de una comunicación asertiva. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5.8 Amabilidad: Es una cualidad que presenta el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.5.9 Solidez: Representa la organización de situaciones especialmente de una empresa a través de la organización interna en cada uno de los procesos que esta llevado a cabo. (CONSULTORES G. A., 2018)

7.3.7 Ubicación de la empresa

La empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. se encuentra ubicada en el Departamento de Cundinamarca, municipio de Madrid. Dicha sede se encuentra situada en el Centro Comercial Los Pinos Local 42 en la Calle 7 # 7 – 72.

Figura 2. Ubicación GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.



Fuente: GOOGLE MAPS.

7.3.8 Logo

El logo de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S tiene como filosofía e importancia principalmente al cliente, es por esto que realiza la recordación de la marca en cada uno de ellos, así que sus iniciales se encuentran ubicadas en la mente del cliente, el chulo en la parte inferior derecha da a entender que la empresa busca soluciones integrales para cada una de las actividades que realiza, siempre acogiéndose al marco legal.

Figura 3. Logo de GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.



Fuente: GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

7.4 MARCO LEGAL

Para el desarrollo y el buen cumplimiento de la pasantía fue necesario basarse de una variedad de normatividades que rigen la Seguridad Social, la cual fue el área en donde se desempeñó la gestión en la empresa.

7.4.1 Ley 100 de 1993: Donde se crean cuatro sistemas que están contemplados sobre esta ley, los cuales son Sistema General de Pensiones, Sistemas de Social en Salud, Sistema General de Riesgos Profesionales y los servicios sociales complementarios. Todo esto con el fin de que el empleado cuente con todas las garantías para realizar sus labores.

“Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones”. (SuperSalud, 2018).

7.4.2 Decreto 692 de 1994: Este decreto cumple en obligar tanto a las personas independientes como a empleados a registrarse bajo un formato integral electrónico donde se realiza la liquidación adecuada de los aportes a Seguridad Social y los aportes parafiscales.

“Determina que a partir del primero de febrero de 2005 se deberá realizar la liquidación de aportes a la seguridad social y para fiscales en un formulario integrado y electrónico”. (AportesEnLinea, 2015).

7.4.3 Decreto 187 de 2005: Este decreto fue creado con el fin de que todas las personas que están obligadas a cotizar Seguridad Social y ente bajo las condiciones que el mismo decreto norma, deben realizar una auto liquidación de los aportes parafiscales realizados a SENA, ICBF y Cajas de Compensación, con el fin de no evadir la ley.

“Modifico el decreto 3667 de 2004 prorrogando la entrada en operación del formato integral para la auto liquidación de aportes hasta el 30 de junio de 2005”. (Simple, 2019).

7.4.4 Decreto 1465 de 2005: Es creado con el objetivo de sistematizar la planilla integrada de liquidación de aportes por medio de electrónico, haciendo que las personas dejen de liquidar sus aportes de Seguridad Social y parafiscales por medio de planilla asistida, ya que esta hace que haya un control de los aportes realizados.

“Define los actores del sistema para la liquidación electrónica de los aportes a la seguridad social y para fiscales y sus respetabilidades. Determina el modus operandi de la planilla integrada de liquidación de aportes”. (Grant, 2019).

7.4.5 Decreto 728 de 2008: Dicho decreto fue realizado con el fin de que las personas independientes que realizan sus aportes a Seguridad Social tuvieran unas fechas fijas para el pago de la misma, con el objetivo de que estas personas o tuvieran inconvenientes por mora al momento de tener atención en EPS, ARL, cotizaciones a fondos de pensiones y beneficios de las Cajas de Compensación.

“Por medio del cual se establecen las fechas de obligatoriedad del uso de la planilla integrada de liquidación de aportes para pequeños aportantes e independientes”. (Función Pública, 2008)

7.4.6 Decreto 205 de 2003: Se realiza buscando disminuir la vulnerabilidad y mejorar la calidad de vida de las personas independientes y empleados, todo esto bajo la orden del ministerio de la protección social.

“Por el cual se determinan los objetivos, la estructura organiza y las funciones del ministerio de la protección social y se dictan otras disposiciones”. (SuinJuriscol, 2003).

7.4.7 Decreto 3033 de 2013: Este decreto es creado con el objetivo de la UGPP (Unidad de Gestión Pensión y Parafiscales) tenga el control total de los aportes parafiscales de las personas que están obligados a realizar el pago de estos, creando una uniformidad al momento de generar la planilla del pago de Seguridad Social.

“Por el cual se reglamente el control de la liquidación y pago de las contribuciones para fiscales de la protección social por parte de la unidad administrativa especial de gestión pensional y contribuciones para-fiscales de la protección social UGPP”. (ICBF, 2013).

7.4.8 Decreto 1990 de 2016: El decreto establece estas reglas con el fin de que las personas independientes y empresas con menos de 20 trabajadores, no evadan la ley al momento de liquidar los aportes de Seguridad Social, creando conciencia del uso de la planilla electrónica.

“Por la cual se establecen las reglas de aproximación de los valores contenidos en la planilla de liquidación de aportes, se fijan plazos y condiciones para la liquidación y pago de aportes al sistema de seguridad social integral y para fiscales y se restringen el uso de planilla asistida”. (República, 1993).

8. MÉTODO

El estudio utilizado para el desarrollo de la pasantía fue el método descriptivo, ya que se caracteriza en la observación, donde no se evalúa una hipótesis causal, si no que surge de la observación y la mejora continua de los procesos que se realizaron en el área encargada, en este caso el área de Seguridad Social. Este método de estudio también se puede considerar como transversal, debido a la recolección de la información que se realiza una única vez o longitudinales dependiendo el proceso que se realice.

El objetivo de la investigación o método descriptivo para Deobold B. Van Dalen en su síntesis sobre Estrategias de la investigación educativa de su libro Manual de técnicas de la investigación educacional consiste en:

“Llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”. (Dalen, 2006)

En el desarrollo de la pasantía se utilizó dicho método en los procesos del área de Seguridad Social, ya que se realizó un breve análisis de la situación actual de los diferentes clientes que ingresan a la empresa, y de esta manera se llegó a la solución de las diversas inconsistencias en temas de Seguridad Social, afiliación y pago de la misma, también se debía evidenciar una mejora continua frente al manejo de esta información, puesto que se infiere que esta información puede perjudicar al cliente externo en temas de servicios de salud, riesgos laborales, cotización de pensión o los beneficios que se tiene al momento de adquirir una Caja de Compensación.

Por otro lado este tipo de metodología también se ve reflejada en la parte comercial, ya que es necesario conocer cuál es el cliente objetivo tanto empresas como personas independientes, así mismo tener un manejo o control continuo de clientes antiguos y de clientes nuevos.

9. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

- 9.1** Para el objetivo general se desarrolló la habilidad del **ANÁLISIS DE PROBLEMAS**, debido a que es un área en la cual se generan diferentes problemáticas o inquietudes que traen los clientes externos, inquietudes dadas en temas de Seguridad Social; donde cada cliente llegaba con casos distintos, en los cuales se debía generar un análisis individual y así adquirir una solución satisfactoria al momento de elaborar las afiliación y los pagos de las mismas; por lo tanto se desarrolló eficacia para identificar las diferentes problemáticas y los datos pertinentes, reconocer la información indispensable y las posibles causas y soluciones del mismo.
- 9.2** Para el primer objetivo específico se desarrolló la habilidad de **CAPACIDAD CRITICA**, debido a que el área encargada buscó evaluar las actividades para obtener decisiones lógicas de manera razonable e imparcial, fue necesario tener en cuenta las condiciones en las que venía el cliente externo, como también las condiciones legales en las cuales se tenía que basar la solución de los problemas.
- 9.3** Para el segundo objetivo específico se desarrolló la habilidad de **PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN**, ya que para la mejora de las actividades dentro del área de Seguridad Social se requería tener capacidad para realizar de forma eficaz lo requerido por la empresa con el fin de agilizar los procesos del área encargada.
- 9.4** Para el tercer objetivo específico se desarrolló la habilidad de **COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA**, se creó la capacidad para expresar claramente y de forma convincente, con el fin de que la otra persona asuma y entienda de manera clara los argumentos expuestos.

10. RESULTADOS

Dentro de la pasantía realizada en la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. se dan a conocer los siguientes resultados en cada uno de los objetivos trazados dentro del área de Seguridad Social, como lo fueron: verificar las etapas de afiliación y control del pago de aportes a Seguridad Social, gestionar alternativas de mejora para el aseguramiento de los procesos del área de Seguridad Social, y por ultimo proponer la implementación de un protocolo organizacional creado por la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

10.1 VERIFICAR LAS ETAPAS DE AFILIACIÓN (EPS, AFP, ARL Y CCF).

Luego de realizar el proceso de afiliación en las correspondientes entidad, en la sede de Madrid, Cundinamarca donde se realizó la pasantía, no estaba determinado un control y seguimiento de los procesos de afiliación, ya que había una amplia posibilidad de error al momento de realizar dicha afiliación, es por esto que al empezar la pasantía se buscó un orden adecuado de estos procesos, por lo tanto se logró llegar a la determinación del uso de un formato en Excel donde la persona encargada al momento de finalizar el proceso de afiliación ante las entidades aseguradoras procedía a tener un diligenciamiento de un cuadro nombrado "CONTROL Y SEGUIMIENTO DE AFILIACIONES", con el fin de lograr un proceso completo, asegurando la eficiencia y la eficacia en cada de una de las entidades. Buscando también reducir inconsistencias con los clientes, tanto empresas como personas independientes, ayudando también a estas a no tener inconvenientes ante las entidades aseguradoras.

(Anexo A. Archivo seguimiento de afiliaciones).

En este archivo se puede encontrar diferentes filas donde se determinan (el nombre de la empresa o la persona independiente, nit o identificación del mismo, clasificación de E/I donde se señala (E) si es empresa e (I) si es persona independientes, fecha de ingreso, cargo, dirección, teléfono, nombre de la entidad, estado de la afiliación y nombre del funcionario o asesor que hace entrega de la afiliación).

El archivo tiene como finalidad principal tener un seguimiento y control del estado de las afiliaciones es por eso que en la últimas casillas se digita el nombre de la entidad a la cual fue la persona afiliada y el estado de la misma.

Al momento de realizar la afiliación se da un plazo máximo de 8 días para hacer el diligenciamiento de este archivo, al pasar estos días hábiles se procede a seleccionar en cada una de las casillas de las entidad si fue aprobado o no la afiliaciones, esto utilizando la palabra "ACTIVO" en cada una de las entidades

como los son (EPS, AFP, ARL y CCF), realizándolo por medio de llamada telefónica o por medio de la página web de cada uno de las entidades, y por último se pone el nombre del funcionario o asesor que realizó la afiliación y del debido seguimiento.

10.1.1 CONTROL DEL PAGO DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL.

En el transcurso de la pasantía, se encontró que una gran cantidad de las personas independientes estaban evadiendo el pago de pensión en los últimos años. Para afirmarlo la revista Portafolio realizó un estudio en la sección de “Impuestos” donde señala que:

“La cifra total de los aportes que no se registran ante la entidad estaría por el borde de los \$5.4 billones. Esto, según expertos, se estaría presentando por el desconocimiento de las normas laborales, cuyo cumplimiento verifica la UGPP (Unidad de Gestión Pensión y Parafiscales)”. (Portafolio, 2018)

Por otro lado se encontró que las personas independientes que ganaban más de dos salarios mínimos para poder reducir el pago de la Seguridad Social registraban un monto menor al que exige la ley. Esto haciendo que el cliente tuviera requerimientos con la UGPP (Unidad de Gestión Pensión y Parafiscales), por no pagar de manera adecuada los aportes a Seguridad Social.

Mediante las funciones que se desarrollaron en la empresa se encontraron irregularidades a la hora de pagar la Seguridad Social de las personas independientes, es por esto se tomaron las medidas pertinentes para darle a conocer a las personas independientes estas desigualdades.

Se realizó por medio del envío de información suministrada por cada uno de los fondos de pensiones, donde se le informaba a la persona sobre la importancia del pago oportuno y legal de los aportes pensionales.

Se adjunta carta informativa del fondo de pensiones Porvenir enviada al cliente.

Figura 4. Carta informativa Porvenir.



Fuente: Fondo de pension Porvenir.

Mediante estos comunicados, las personas independientes empezaron a percatarse de las irregularidades que cometían a la hora de realizar sus pagos, esto los llevo a realizar dichos pagos en tiempos oportunos y como lo expresa la Ley.

Luego de realizar el proceso de información con cada uno de las personas independientes que estaban haciendo esta evasión, el mecanismo que se utilizó se ve evidenciado en la planilla PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes).

Figura 5. Planilla Resumen Aportes en Línea.

DATOS GENERALES DEL APORTANTE									
Identificación	dir	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF	
CC 11365693		VELANDIA PINILLA NELSON DAVID	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CARRERA 14 N 4 56	MADRID-CUNDINAMARCA	8250809	No	
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Período		Clave	Tipo		Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Límite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2019-05	2019-05	1000000594	8493339420	I	2019/06/25	2019/06/10	BANCO BOGOTA	0	\$120,300
RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES		VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$66,300	\$0	\$0		\$66,300
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	\$66,300	\$0	\$0		\$66,300
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	1	\$2,200	\$0	\$0		\$2,200
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$51,800	\$0	\$0		\$51,800
CONVIDA	EPSC22	899,999,107	9	1	\$51,800	\$0	\$0		\$51,800
TOTAL				1	\$120,300	\$0	\$0		\$120,300

Fuente: Aportes en Línea.

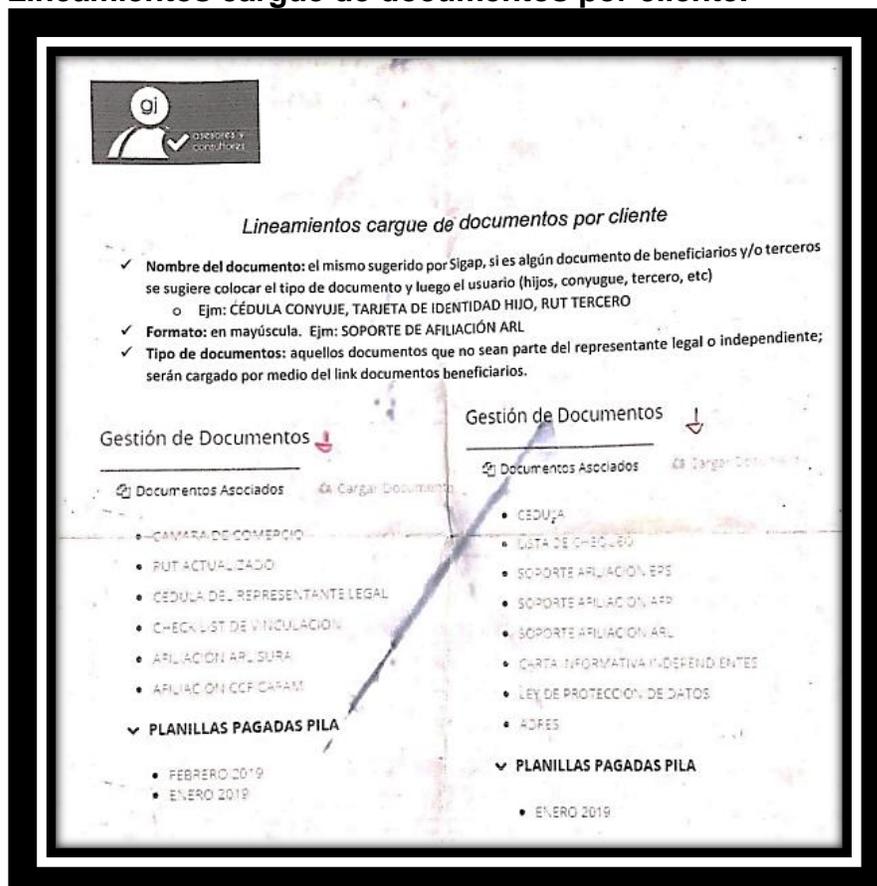
Y es así como se ve reflejado dentro de la planilla PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes), el correspondiente aporte generado al fondo de pensión Porvenir, con todos los lineamientos exigidos por ley, los cuales para las personas independientes son (EPS, AFP y ARL).

10.2 GESTIONAR ALTERNATIVAS DE MEJORA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL.

La empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. cuentan actualmente con un aplicativo llamado SIGAP (Sistema de Información web para la Gestión Administrativa de Procesos), el cual es utilizado por todos los miembros de la empresa, donde se adjunta la documentación e información requeridos para la realización de los procesos en afiliaciones a Seguridad Social y pago de la misma.

En el transcurso de la pasantía se evidencio que no se encontraba orden y había documentación e información de empresas y personas independientes que no se encontraba cargadas en dicho aplicativo, como también hacía falta una actualización de personas independientes y empresas que se encuentran activas e inactivas, todo esto siguiendo los “Lineamientos cargue de documentos por cliente” creados por la empresa.

Figura 6. Lineamientos cargue de documentos por cliente.



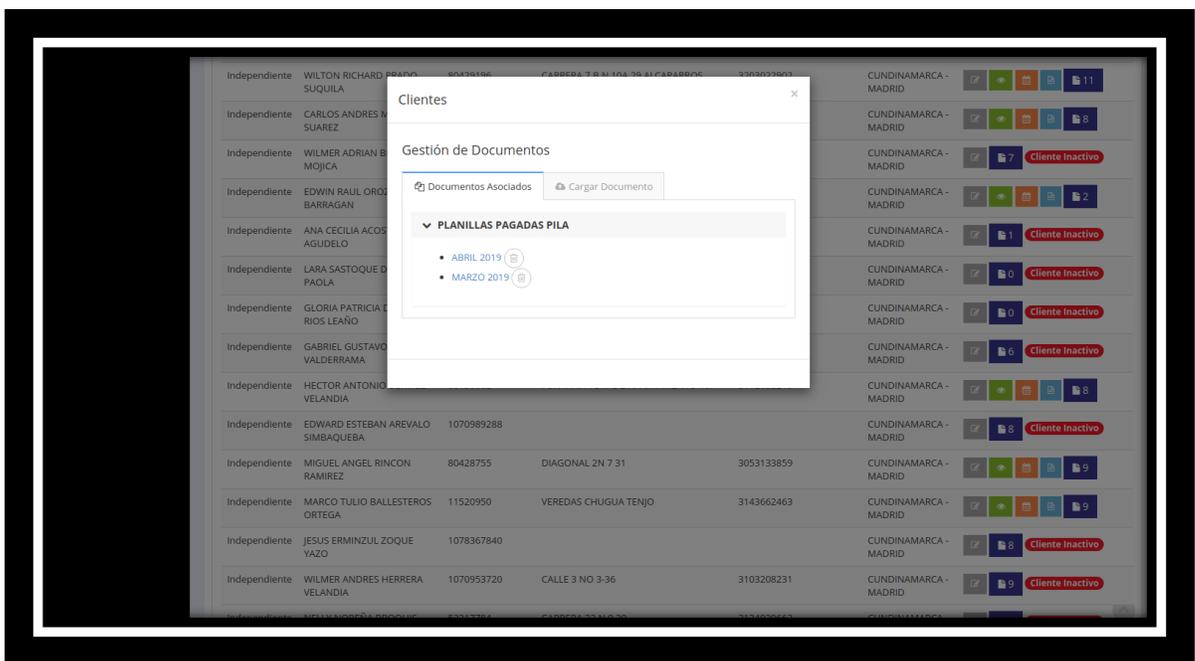
Fuente: Lineamientos cargue de documentos de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

El documento “Lineamientos cargue de documentos por cliente” fue creado por la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S, con el fin de tener uniformidad y orden al momento de cargar información y documentación de empresas y personas independientes en el aplicativo SIGAP (Sistema de Información web para la Gestión Administrativa de Procesos).

Es por esto que durante el tiempo en el cual se realizó la pasantía se pudo realizar una mejora significativa, donde se realizó una actualización y seguimiento de los documentos e información requerida, ya que en un futuro la empresa tiene pensado utilizar ese aplicativo como un medio por el cual el cliente va a tener una comunicación directa con la empresa y sus documentos personales, por lo tanto era de vital importancia tener ese aplicativo actualizado.

Posteriormente se representa el cambio en el aplicativo SIGAP antes de implementar dicha actualización.

Figura 7. Gestión de documentos SIGAP.

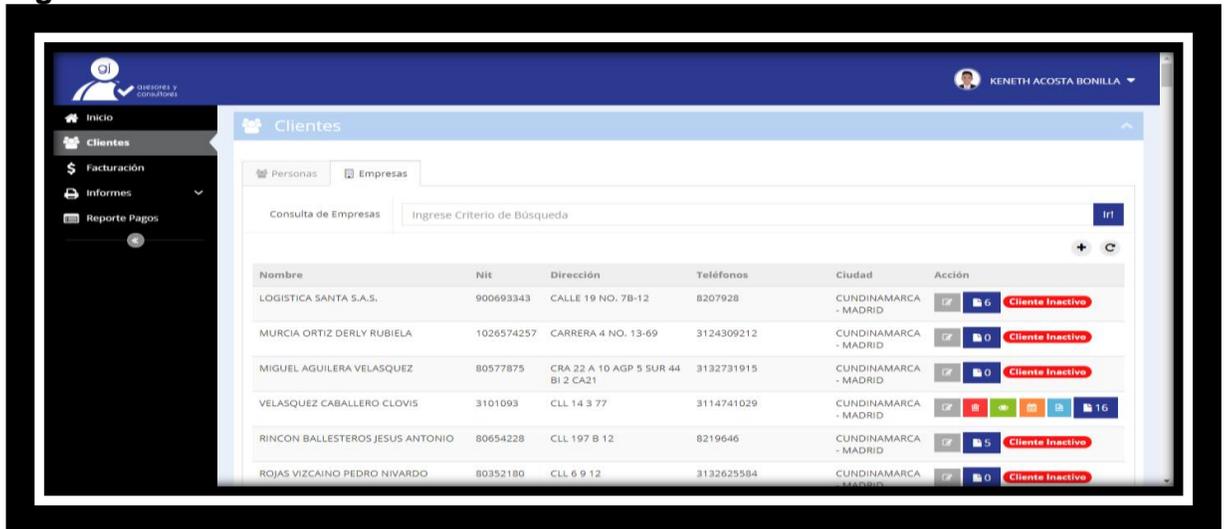


Fuente: Aplicativo SIGAP.

Se visualizó que en la Sede de Madrid, Cundinamarca donde se realizó la pasantía, no se encontraba el cargue adecuado de los documentos, la información de empresas y personas independientes como lo plasma los lineamientos de la empresa, ya que como se ve en la imagen comparándola con lo pedido en la empresa, no se evidencian los documentos ni las planillas pagadas correspondientes al año en curso.

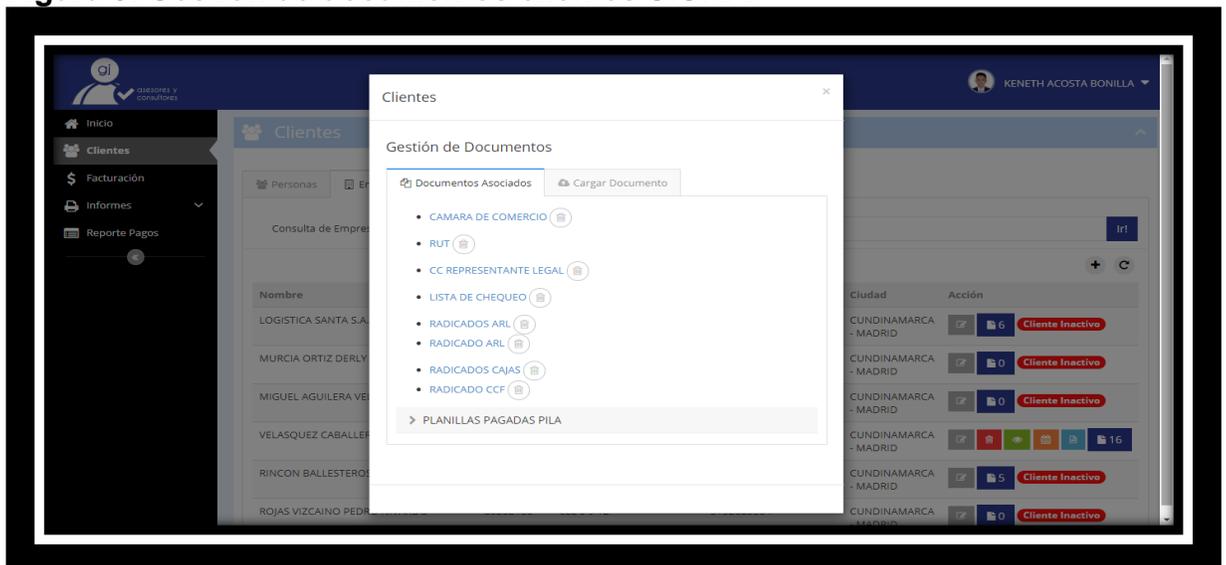
Durante el tiempo de la pasantía en la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. se realizaron actividades de apoyo en la actualización del aplicativo como lo plasma los “Lineamientos cargue de documentos por el cliente” creado por la empresa.

Figura 8. Clientes SIGAP.



Fuente: Aplicativo SIGAP.

Figura 9. Gestión de documentos clientes SIGAP.



Fuente: Aplicativo SIGAP.

Se realizó la actualización de información y documentación de 50 empresas y 70 personas independientes activos, como también se ejecutó la inactivación de empresas y personas independientes los cuales ya no tenían relación comercial con la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

Esto con el fin de que la empresa tenga un mayor control al momento de requerir información de empresas o personas independientes al momento de ingresar al aplicativo, esto también ayudando a la persona encargada a reducir tiempos en los procesos solicitados al momento de realizar afiliaciones y pagos de Seguridad Social. Así mismo para que en un futuro se puedan cumplir el objetivo de dar a conocer esta información de manera virtual a los diferentes clientes de la empresa.

10.3 SOCIALIZAR EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL CREADO POR LA EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

Durante la pasantía realizada en la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. se encontró que había una comunicación errada con el cliente externo, ya que no se hallaba uniformidad al momento de asesorarlo personalmente en la oficina, como tampoco al momento de comunicarse vía WhatsApp, correo electrónico o llamada telefónica.

Es por esto que para fortalecer los lazos entre el asesor y el cliente externo se realizó un reajuste e implementación de un protocolo organizacional, con el cual ya contaba la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. Por consiguiente se realizaron una serie de modificaciones y actualizaciones del mismo.

(Anexo B. Protocolo organizacional de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S).

Este protocolo organizacional fue creado para fomentar una comunicación asertiva a la hora de dar una asesoría al cliente o comunicarse con el mismo. De manera que realiza una descripción detallada de los métodos, procesos y comportamientos que se deben tener a la hora de realizar la asesoría o comunicación pertinente.

Esto facilito los mecanismos estructurales que se realizan al momento de brindar el servicio, como también busca tener un modelo uniforme de la manera en la cual se debe dirigirse el asesor al cliente externo al momento de responder alguna solicitud por medio de vía electrónica a través de los canales de comunicación puesto por la empresa los cuales son: WhatsApp, correo electrónico y llamada telefónica.

Adicional al protocolo organizacional con el cual contaba la empresa GJ ASOSORES Y CONSULTORES S.A.S. se realizaron modificaciones en el mismo, como lo fueron; la creaciones de nuevos guiones los cuales sirvieron para que los miembros de la empresa tuvieran una mejor comunicación y rapidez al momento de dirigirse por medio de vía WhatsApp, correo electrónico o llamada telefónica, también fueron modificados para tener una comunicación más formal y así crear una imagen más uniforme y corporativa con los clientes externos.

Figura 10. Control de asistencia presentación de protocolo organizacional.



CONTROL DE ASISTENCIA

FECHA: 04-Mayo-2019 HORA DE INICIO: 8:00 am HORA DE FINALIZACIÓN: 12:30 pm

NOMBRE DEL TEMA: Presentación de Políticas Comunitarias y Protocolo Comunal

NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA: Keanth Acosta Benito

NO	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	SEDE
1	Mercedes Gonzalez	Coordinadora	mercedesg@guaymas.com	Administrativa
2	Florencia S. Tamayo	RR HH	florencias@guaymas.com	Hoguera
3	Yulieith Peña R.	Coordinadora	yulieithp@guaymas.com	Madrid
4	Ingrith Lara	Coordinadora	ingrithl@guaymas.com	OCLAVA
5	Ledy Mientes	Coordinadora	ledym@guaymas.com	Dore

Fuente: Propia.

En la socialización hubo intervención del pasante, la cual se dio con el objetivo de informar a los miembros activos de la empresa los puntos relevantes, el buen uso y la puesta en marcha del protocolo organizacional.

Esto quedo registrado por medio de evidencias como lo fueron un control de asistencia con los miembros de la empresa y fotografías de la presentación.

Figura 11. Presentación de protocolo organizacional.



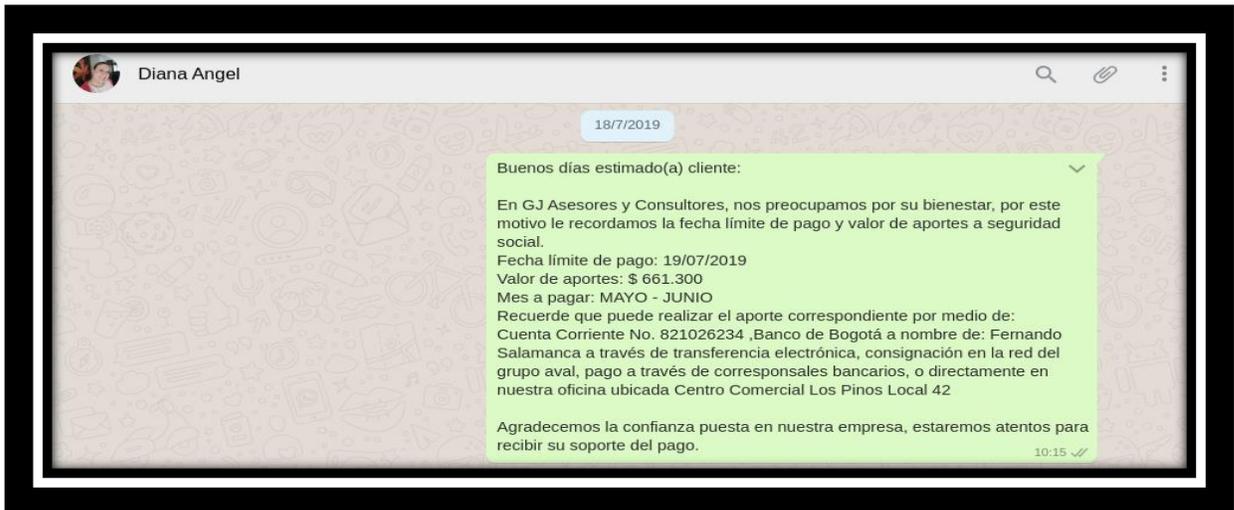
Fuente: Propia.



Fuente: Propia.

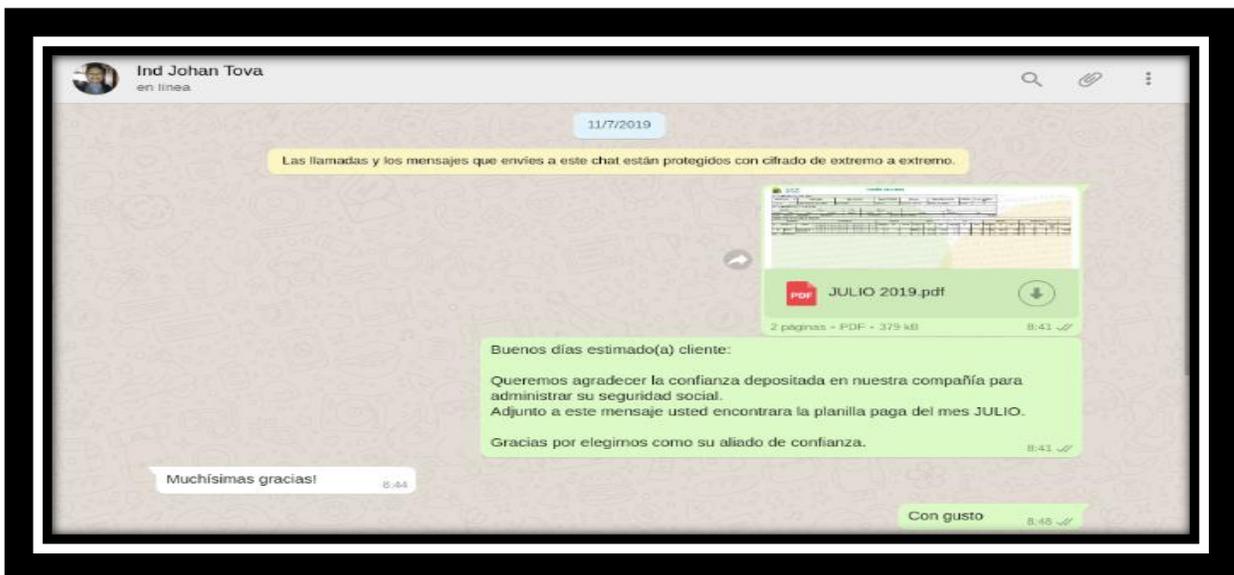
Complementando a los anteriores mecanismos expuestos en el protocolo se pone en marcha el protocolo organizacional con los clientes por medio de WhatsApp y correo electrónico, ilustrando la manera correcta de cómo se debe utilizar.

Figura 12. Recordación de pagos WhatsApp.



Fuente: WhatsApp corporativo.

Figura 13. Envió planilla WhatsApp.



Fuente: WhatsApp corporativo.

11. CONCLUSIONES

11.1 Se realizó verificación de las afiliaciones a Seguridad Social (EPS, AFP, ARL y CCF), por medio de un formato el cual ayudo a reducir inconsistencias con empresas y personas independientes, minimizando inconvenientes ante las entidades aseguradoras.

11.1.1 Se redujo la evasión de pagos a pensión de las personas independientes, por medio de comunicados los cuales ayudaban a que la persona se percatara de la importancia del pago oportuno y legal de los aportes pensionales.

11.2 Se evidencio que al momento de establecer alternativas de mejora en el aplicativo SIGAP (Sistema de Información web para la Gestión Administrativa de Procesos), ayudo a que dicho aplicativo estuviera actualizado, para que tanto miembros de la empresa y clientes externos tuvieran una mejor accesibilidad a documentos e información.

11.3 Se determinó que la implementación del protocolo organizacional con los clientes externos influyo en la rapidez y efectividad de la respuesta oportuna en los diferentes requerimientos solicitados, como también en la uniformidad de los procesos realizados dentro de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

12. RECOMENDACIONES

12.1 Invertir en software apropiados para la realización de procesos vinculados en el área de Seguridad Social; ya que a través de esto se facilitarían y agilizarían las actividades.

12.1.1 Promover espacios de interacción y capacitación, para que los miembros de la empresa estén preparados para asumir los cambios y actualizaciones constantes de la normatividad en legislación laboral y Seguridad Social.

12.2 Conservar y velar por la mejora continua de los procesos de trabajo dentro de la organización, de esta manera se obtendrá un mejor servicio y efectividad con el cliente externo.

12.3 Realizar constante socialización con los miembros de la empresa del protocolo organizacional y actualización según las necesidades del cliente externo.

13. BIBLIOGRAFIA

- AportesEnLinea. (2015). *Aportes en línea*. Obtenido de Aportes en línea: <https://www.aportesenlinea.com/Home/NormasRelevantes.aspx>
- ARUS. (2018). *ARUS*. Obtenido de ARUS: <https://www.arus.com.co/aportes-en-linea/pagar-pila-seguridad-social-2/>
- ASD, G. (2016). *PILA FACIL*. Obtenido de PILA FACIL: <https://www.pilafacil.com/asd/General/Glosario/glosario.jsp>
- CONSULTORES, G. A. (2018). *GJ ASESORES Y CONSULTORES SAS*. Obtenido de GJ ASESORES Y CONSULTORES SAS: <https://www.gjasesoresconsultores.com/>
- CONSULTORES, G. A. (2019). *PROTOCOLO DE ORGANIZACION. PROTOCOLO DE ORGANIZACION*. Facatativa, Colombia.
- Contreras, S. (2018). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/ciclo-servicio-cliente/>
- Dalen, D. B. (2006). *Manual de tecnicas de la investigacion educativa*. España: Barcelona.
- DCOMM. (2009). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organizacion Internacional del Trabajo : https://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/ilo-in-history/WCMS_122242/lang--es/index.htm%20/
- Deconceptos. (2018). *Deconceptos*. Obtenido de Deconceptos: <https://deconceptos.com/ciencia-sociales/afiliacion>
- Definistas. (2018). *CONCEPTODEFINICION*. Obtenido de CONCEPTODEFINICION: <https://conceptodefinicion.de/cliente/>
- EcuRed. (2019). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed: https://www.ecured.cu/William_Henry_Beveridge
- Grant. (2019). *Grant Thornton*. Obtenido de Grant Thornton: <https://www.grantthornton.com.co/Perspectivas/novedades/pago-y-retencion-de-aportes/>

- Heflo. (2018). *Heflo*. Obtenido de Heflo:
<https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>
- ICBF. (2013). *ICBF*. Obtenido de ICBF:
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_3033_2013.htm
- Mintrabajo. (2019). *Mintrabajo*. Obtenido de Mintrabajo:
<http://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>
- Munoz, M. Z. (2015). *OverBlog*. Obtenido de OverBlog:
<http://mirtazabaleta.overblog.com/2015/07/modulo-atencion-al-cliente.html>
- Pedrosa, S. J. (2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia :
<https://economipedia.com/definiciones/pago.html>
- Portafolio. (2018). *Portafolio*. Obtenido de Portafolio:
<https://www.portafolio.co/economia/impuestos/cuatro-de-cada-10-independientes-evaden-aportes-a-salud-y-pension-523897>
- República, C. D. (1993). *Ley 100*. Bogota.
- Simple. (2019). *Simple*. Obtenido de Simple: <https://pagosimple.com/seguridad-social-y-normatividad/>
- SuinJuriscol. (2003). *Suin Juriscol*. Obtenido de Suin Juriscol: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1902161>
- SuperSalud. (2018). *Super Salud*. Obtenido de Super Salud:
https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf
- Valenzuela, E. M. (1997). *Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social*. Mexico: ALADTSS.

14. ANEXOS

Anexo A. Archivo seguimiento de afiliaciones.

SEGUIMIENTO DE EFECTIVIDAD Y CALIDAD DE AFILIACIONES EMPLEADORES INDEPENDIENTES																		
NOMBRE CLIENTE	IDENTIFICACION CLIENTE - DV	E	I	NO. IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA INGRESO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	EP\$	ESTADO AFILIACION	FONDO PEN\$0	ESTADO AFILIACION	ARL	ESTADO AFILIACION	CAJA COMPENSACION	CONFIRMACION RADICADO	FUNCIONARIO QUE ENTREGA AFILIACION A CLIENTE
AUTOGRUAS BYC SAS	901098852	X		1100951805	LEON DELGADO JUAN CARLOS	04/04/19	CONDUCTOR	CARRERA 4 5 87	3125528352	MEDIMAS	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
DISEÑO Y DECORACION JV SAS	900794071	X		1010043084	CELY CANACUE EDGAR DAVID	08/04/2019	AYUDANTE DE OBRA	CALLE 45 6 34	3225823212	SALUD TOTAL	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	POSITIVA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
DISEÑO Y DECORACION JV SAS	900794071	X		79672401	CELY RISCANEVO	08/04/2019	AYUDANTE DE OBRA	CALLE 4A 2 34	3204521238	SALUD TOTAL	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	POSITIVA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
DISEÑO Y DECORACION JV SAS	900794071	X		11035733	GUERRA HERNANDEZ DOMINGO ENRIQUE	08/04/2019	AYUDANTE DE OBRA	CALLE 9 8 78	3125214585	SALUD TOTAL	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	POSITIVA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
DISEÑO Y DECORACION JV SAS	900794071	X		78757745	MARTINEZ HERNANDEZ HECTOR EUCLIDES	08/04/2019	AYUDANTE DE OBRA	CARRERA 45 3 45	3225821245	SALUD TOTAL	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	POSITIVA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
DIAGN INGENIERIA	901117817	X		79838478	CARDONA SARRAZOLA	08/04/2019	AYUDANTE DE OBRA	CALLE 88 78	3221258325	SALUD TOTAL	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	POSITIVA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
EDUARDO ESTEBAN ARCEVALO	1070989298	X		1070989298	EDUARDO ESTEBAN ARCEVALO	11/04/19	AYUDANTE	CARRERA 41 5 68	3124582541	FAMISANAR	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
BALLESTEROS ORTEGA	11520350	X		11520350	BALLESTEROS ORTEGA	11/04/19	AYUDANTE	CALLE 45 6 34	3124582541	FAMISANAR	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
BENITEZ VELANDIA HECTOR	80430062	X		80430062	BENITEZ VELANDIA HECTOR	11/04/19	AYUDANTE	CARRERA 45 6 34	3124582541	FAMISANAR	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
HERRERA VELANDIA WILMER	1070953720	X		1070953720	HERRERA VELANDIA WILMER	11/04/19	AYUDANTE	CARRERA 44 8 17	3225214541	CRUZ BLANCA	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
RINCON RAMIREZ MIGUEL	80428755	X		80428755	RINCON RAMIREZ MIGUEL ANGE	11/04/19	AYUDANTE	CALLE 23 3 23	3214582145	FAMISANAR	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
ZOOQUE YAZO JESUS	1078367840	X		1078367840	ZOOQUE YAZO JESUS	11/04/19	AYUDANTE	CALLE 45 6 34	3225824145	CONVIDA	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
NONTOA VELASQUEZ ZARAY	1073171128	X		1073171128	NONTOA VELASQUEZ ZARAY	11/04/19	AYUDANTE	CALLE 45 12 11	3152098642	SANITAS	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
HERNANDEZ ORTIZ CRISTIAN	1072703105	X		1072703105	HERNANDEZ ORTIZ CRISTIAN	17/04/19	AYUDANTE	CARRERA 23 4 58	3124589851	FAMISANAR	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
NORENA BRONQUIS NELLY	52317784	X		52317784	NORENA BRONQUIS NELLY	17/04/19	AYUDANTE	CARRERA 23 4 58	3225824165	FAMISANAR	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
RODRIGUEZ PEREZ HAROL	1073165335	X		1073165335	RODRIGUEZ PEREZ HAROL	17/04/19	AYUDANTE	CALLE 23 4 56	3125825478	SANITAS	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
AUTOGRUAS BYC SAS	901098852	X		13988677	MENDOZA HERNANDEZ ISMAEL	17/04/19	CONDUCTOR	CALLE 4 3 23	3214589874	SALUD TOTAL	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
FUNDACION SOCIAL AL SERVICIO	832003642	X		39789816	RENDON NANCY	01/04/19	OPERARIA	CALLE 3 4 58	3224589874	FAMISANAR	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	N/A	N/A	ENETH ACOSTA
GARZON LOPEZ EDWIN	1073151004	X		1100829119	GAMBOA MENDOZA JUAN	17/04/19	AYUDANTE DE OBRA	CALLE 3 45 88	3225821232	FAMISANAR	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
GARZON LOPEZ EDWIN	1073151004	X		39489852	PATINO MARTINEZ EDISON	17/04/19	AYUDANTE DE OBRA	CARRERA 4 5 88	3225821245	NUEVA EPS	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
GARZON LOPEZ EDWIN	1073151004	X		1787314	PATINO MARTINEZ MANUEL	17/04/19	AYUDANTE DE OBRA	CARRERA 4 5 88	3225821245	NUEVA EPS	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
GARZON LOPEZ EDWIN	1073151004	X		1117962438	RAMIREZ PASTRANA CARLOS	17/04/19	AYUDANTE DE OBRA	CARRERA 2 34 5	3224514152	FAMISANAR	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
GARZON LOPEZ EDWIN	1073151004	X		3947118	SALON OSPINO ANDRY	17/04/19	AYUDANTE DE OBRA	CALLE 4 5 23	3214521458	NUEVA EPS	ACTIVO	PORVENIR	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
INGENIERIA EN ESTRUCTURAS	901002300	X		1012367377	ORTIZ RUIZ JOHN	05/04/19	AYUDANTE DE OBRA	CALLE 4 56 7	3125383212	SALUD TOTAL	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA
INGENIERIA EN ESTRUCTURAS	901002300	X		1014215144	VILLALBA GALEGO FRIANDY	24/04/19	AYUDANTE DE OBRA	CALLE 3 4 58	3225814588	MEDIMAS	ACTIVO	PROTECCION	ACTIVO	SURA	ACTIVO	COMPENSACION	ACTIVO	ENETH ACOSTA

Fuente: Excel - Seguimiento de efectividad y calidad de afiliaciones empleadores e independientes.

Anexo B. Protocolo organizacional de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.



PROTOCOLO ORGANIZACIONAL

GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S
NIT. 900.467.822-7

Fecha de actualización: 4 de Mayo 2019

(CONSULTORES G. A., 2019)

GUIONES PARA CONTESTAR LLAMADAS TELEFONICAS O VÍA CELULAR

ETIQUETA TELEFÓNICA

Una mala contestación o atención telefónica puede hacer que perdamos un cliente o que disminuya nuestra buena reputación.

RECOMENDACIONES A TENER ENCUESTA PARA LA CONESTACIÓN DE LLAMADAS TELEFONICAS

- Cualquier llamada la debemos contestar rápidamente, sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama no más de tres tonos.
- La respuesta debe ser educada y con una frase similar a: “Buenos días, le habla Keneth ¿en qué puedo ayudarle?”, o bien “Servicios Empresariales, dígame, habla usted con Keneth”. Siempre debemos responder con algunas palabras o con una frase amable, sencilla y directa. Es mejor olvidarse de contestar con un simple “Si”, “Dígame”, etc.
- Es muy importante recordar que hay que tratar de usted a todo el mundo. La persona que hace la llamada será quien deba indicarnos si le podemos tutear.
- No hay que hacer esperar mucho tiempo al cliente (o persona que llama) al teléfono. Si vemos que se va a demorar mucho en ponerse al teléfono la persona solicitada, podemos indicar al interlocutor que llame más tarde o que nos deje sus datos para llamarle con posterioridad.
- Debemos responder al teléfono con un tono de voz adecuado y vocalizando bien. Es muy desagradable no entender quién nos contesta al teléfono. Hay que hablar despacio y repetir cualquier información si es necesario.
- Si al momento de contestar la llamada se pone muy complicado, podemos optar por avisar o pasar la llamada a uno de nuestros jefes o supervisores.

LLAMADAS SALIENTES

- Siempre debemos preguntar por una persona de forma educada, anteponiendo el tratamiento de Señor(a) o el tratamiento de Don.
- Hay que hablar con un tono de voz moderado y de forma clara, que nos pueda entender bien la otra parte.
- Identificarse claramente cuando llamamos para que la otra persona sepa con quien está hablando. Lo mismo podemos pedir a la otra parte.
- Al identificarse tenemos que decir nuestro nombre y el de la compañía o empresa que representamos (si llamamos de parte de esa empresa o compañía).
- Si nos equivocamos al llamar, pidamos disculpas por el error, pero no debemos colgar el teléfono de forma inmediata sin decir nada.
- El teléfono no es para mantener largas conversaciones. No olvidemos

que la persona a la que llamamos tendrá más cosas que hacer. Por teléfono se dan recados, se comentan brevemente cosas, pero no es un medio para “derrochar” mucho tiempo.

- Si llamamos por medio de una secretaria, no hagamos esperar mucho tiempo a nuestro interlocutor. Si llamamos de forma directa y nos “salta” un contestador automático podemos dejar un mensaje breve. No hace falta que relatemos en nuestro mensaje todo el motivo de nuestra llamada. Hay que ser breves y concisos.
- Si nuestra llamada tiene como objetivo devolver una comunicación anterior, debemos hacerla en los términos que nos hayan especificado (día, hora, etc.).

GUIONES DE RESPUESTA PARA WHATSAPP Y CORREO

SALUDO GENERAL

Respetado cliente,

Reciba un cordial saludo.

RESPUESTA A UN SALUDO POR MEDIO DE WHATSAPP

Reciba un cordial saludo, ¿en qué le podemos colaborar?

RESPUESTA A REQUERIMIENTOS POR WHATSAPP:

Buen día estimado (a) cliente:

GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. le informa que recibimos exitosamente su requerimiento a través de nuestro servicio de WhatsApp.

La respuesta le será enviada en el menor tiempo posible y dentro de las próximas horas contadas desde este momento, a este mismo medio de comunicación.

En caso de requerir información adicional para el trámite de este requerimiento, le solicitamos comunicarse nuevamente respondiendo a este número.

Agradecemos su confianza.

RESPUESTA A REQUERIMIENTOS POR CORREO:

Buen día estimado (a) cliente:

GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. le informa que recibimos exitosamente su requerimiento a través de nuestro servicio de correo electrónico.

La respuesta le será enviada en el menor tiempo posible y dentro de las próximas horas contadas desde este momento, a este mismo medio de comunicación.

En caso de requerir información adicional para el trámite de este requerimiento, le solicitamos comunicarse nuevamente respondiendo por este medio.

Agradecemos su confianza.

RESPUESTA PARA ENVIO DE SOPORTES DE AFILIACION DE UN INDEPENDIENTE

Buen día estimado (a) cliente:

Queremos agradecer la confianza depositada en nuestra compañía para administrar su seguridad social. Adjunto a este mensaje usted encontrara los soportes de afiliación como trabajador independiente.

Agradecemos su confianza.

RESPUESTA A SOLICITUD DE AFILIACIÓN DE EMPLEADOS

Buen día estimado (a) cliente:

Queremos agradecer la confianza depositada en nuestra compañía para administrar la seguridad social de su Empresa. Adjunto a este mensaje usted encontrara los soportes de afiliación del trabajador requerido.

Agradecemos su confianza.

RESPUESTA A SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE BENEFICIARIOS

Buen día estimado (a) cliente:

Queremos agradecer la confianza depositada en nuestra compañía para administrar la seguridad social de su Empresa.

Para la inclusión de sus beneficiarios solicitamos la siguiente documentación:
Trabajador con cónyuge o compañero permanente e hijos de la unión:

- Fotocopia del documento de identificación al 150% del trabajador y del cónyuge.
- Fotocopia legible del Registro civil de nacimiento de los hijos o hijastros para acreditar parentesco.
- Fotocopia de la T.I. para hijos de 7 años en adelante, ampliada al 150%.
- Certificado de estudio para hijos de 12 años en adelante. (No mayor a 30 días).
- Certificación Laboral del cónyuge aclarando si recibe subsidio familiar por los beneficiarios e indicando salario. **(si labora)**
- Manifestación de unión libre (formato entregado por Compensar preferiblemente firmado por cónyuge).

- Para los hijastros custodia legal del ICBF.
- Formato según entidad de declaración juramentada de convivencia y dependencia económica.

Trabajador soltero o separado con hijos:

- Fotocopia del documento de identificación del trabajador al 150%.
- Fotocopia del registro civil de nacimiento de los hijos.
- Fotocopia de la T.I. para hijos de 7 años en adelante, ampliada al 150%.
- Certificado de estudio para hijos de 12 años en adelante. (No mayor a 30 días).
- Formato según entidad de declaración juramentada de convivencia y dependencia económica.

RECORDACIÓN DE PAGOS PARA EMPRESAS

Buen día estimado (a) cliente:

Queremos agradecer la confianza depositada en GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. para administrar la seguridad social de sus empleados, es importante que tenga en cuenta generar el pago de su seguridad social antes de las 2:00 pm, del día _____.

Recuerde que pagar sus aportes extemporáneamente, le generará un pago adicional por mora, el no reconocimiento de incapacidades y la no prestación de los servicios en ARL y EPS, para sus colaboradores.

Agradecemos su confianza y estaremos atentos a recibir el reporte de novedades.

RECORDACIÓN DE PAGOS PARA INDEPENDIENTES.

Buen día estimado (a) cliente:

En GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S., nos preocupamos por su bienestar, por este motivo le recordamos la fecha límite de pago y valor de aportes a seguridad social.

Fecha límite de pago: _____ Valor de aportes: _____

Mes a pagar: _____

Recuerde que puede realizar el aporte correspondiente por medio de:

Cuenta Corriente No. _____, Banco de Bogotá a nombre de:

_____;

A través de transferencia electrónica, consignación en la red del grupo aval, pago a través de corresponsales bancarios, o directamente en nuestra oficina ubicada _____

Agradecemos la confianza puesta en nuestra empresa, estaremos atentos para recibir su soporte del pago.

RESPUESTA AL RECIBIR UN SOPORTE DE PAGO YA SEA EMPRESA O DE UN INDEPENDIENTE

Buen día estimado (a) cliente:

Hemos recibido exitosamente su soporte de pago. Su solicitud se encuentra en trámite y la respuesta le será enviada a este mismo canal de comunicación.

ENVIO DE PLANILLAS PAGADAS DE INDEPENDIENTES Y DE EMPRESA

Buen día estimado (a) cliente:

Queremos agradecer la confianza depositada en nuestra compañía para administrar su seguridad social.

Adjunto a este mensaje usted encontrara la planilla paga del mes, recuerde que para el próximo mes la fecha límite de pago es _____.

Gracias por elegirnos como su aliado de confianza.

RESPUESTA CUANDO EL CLIENTE INDEPENDIENTE O EMPRESA DEJA SUS NOVEDADES VÍA CORREO O VÍA WHATSAPP

Buen día estimado (a) cliente:

GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. recibió a conformidad su reporte de novedades, en las próximas horas recibirá la liquidación de su planilla con el valor correspondiente a pagar.

Gracias por elegirnos como su aliado de confianza.

MENSAJE DE BIENVENIDA CUANDO VINCULAMOS INDEPENDIENTES O EMPRESAS NUEVAS:

Estimado _____ (Independiente / Empresa).

Queremos darle una grata bienvenida y agradecer la confianza depositada en nuestra compañía para administrar su seguridad social, en caso de necesitar atención no dude en contactarnos por este mismo medio o al correo electrónico xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@gjasesoresconsultores.com, o directamente en nuestra oficina ubicada en_____.

Recuerde nuestro horario de atención: lunes a viernes de 8am a 5pm, jornada continua.

LIQUIDACIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO

Estimado cliente:

Adjunto a este correo encontrara la liquidación de contrato del empleado requerido. Gracias por elegirnos como su operador de confianza.

CLIENTES DE NOMINA

Estimado cliente,

Queremos agradecer la confianza depositada en nuestra compañía para administrar su talento humano. Adjunto a este mensaje usted encontrara los soportes de nómina y comprobantes respectivos.

Recuerde, cualquier duda que tenga al respecto de la información enviada, nuestros canales estarán abiertos para resolver sus inquietudes.

Gracias por preferirnos.

DESPEDIDA POR MEDIOS ELECTRONICOS (WhatsApp – Correo electrónico)

Es un gusto atenderle, Feliz día. (Adjunta firma digital)

FIRMA DIGITAL AUTORIZADA PARA TODOS LOS COLABORADORES DE GJ ASESORES Y CONSULTORES S.AS.

Cordialmente;



Keneth Emir Acosta Bonilla

ASESOR ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL

GJ Asesores & Consultores S.A.S

Especialistas en Seguridad Social

Dirección: C.C. Los Pinos Local 42

PBX: 8250809 - **Móvil:** 320 8050146

e-mail: sedemadrid@gjasesoresconsultores.com

web-site: www.gjasesoresconsultores.com

Madrid - Cundinamarca

PROTOCOLO TELEFONICO GJ ASESORES Y CONSULTORES

SALUDO CORPORATIVO

CUANDO NOS LLAMAN AL FIJO O NOS CONTACTAN CLIENTES NUEVOS O NÚMEROS DESCONOCIDOS:

GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. – Sede _____, buenos días, habla Keneth Acosta, con quien tengo el gusto.

CUANDO NOS LLAMA UN CLIENTE QUE CONOCEMOS AL CELULAR:

Buenos días Don _____, habla con Keneth Acosta, en que le puedo colaborar.

DESPEDIDA CORPORATIVA (APLICA PARA TODOS LOS CLIENTES):

Recuerde que hablo con Keneth Acosta, de GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.

PROTOCOLO PARA CLIENTES DIRECTOS EN VENTANILLA GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S

SALUDO DE BIENVENIDA CUANDO EL CLIENTE LLEGA A LA VENTANILLA:

Bienvenido a GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S., mi nombre es Keneth Acosta, en que le puedo colaborar.

PROTOCOLO PARA CUANDO LLEGAN EMPRESAS NUEVAS A LA COMPAÑÍA.

Iniciar con su presentación ante el cliente, su nombre, su cargo, y su profesión.

Luego presentar la empresa cuando se brinde cualquier asesoría, se debe presentar a GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S. como una empresa consultora en el área Jurídico – Laboral y de seguridad social.

Con una experiencia de 12 años en el mercado, contamos con 5 sedes de atención al usuario, las cuales están ubicadas en Funza, Mosquera, Madrid, y 2 sedes en Facatativá.

Paso siguiente: Iniciar la asesoría.

Este protocolo de servicio al cliente, será la pauta para iniciar una estandarización de procesos, procedimientos y atención al cliente en la compañía. Debe empezar a ejecutarse a partir de su publicación, y los coordinadores de las sedes, deben mantener divulgando esta información a su equipo de trabajo; así como velar por que se le dé estricto cumplimiento al mismo. La implementación de este documento, está sujeta a auditoria, y hace parte de la tabla de medición de resultados.

(CONSULTORES G. A., 2019)

Anexo C. Carta practica de extensión.

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA -FACATATIVA-	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Rad: 2076 Fecha: 06/03/2019 Hora: 14:00:00-1:V6 Asunto: CARTA DE PRESENTACION Anexo: TOTAL 1 FOLIO Remite: JUAN DE JESUS ROJAS RAMIREZ Destino: KENETH EMIR ACOSTA BONILLA
---	---

21.1-
Facatativá, 2019 – 02 - 05

Señora
MERCEDES GONZALEZ JIMENEZ
Representante Legal
GJ Asesores y consultores S.A.S
Ciudad

Asunto y/o Ref.: CARTA PRÁCTICA DE EXTENSIÓN

Respetada Señora

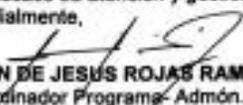
De manera atenta, me permito presentar a la estudiante: **KENETH EMIR ACOSTA BONILLA** CC. 1070998239, adscrita al Programa de Administración de Empresas, quien está interesada en realizar una práctica de proyección social en la modalidad de PASANTÍA en esa importante entidad, como requisito para graduarse en esta universidad.

De acuerdo a la reglamentación vigente, para ser válida esta actividad como opción de grado, deberá tener una duración mínima de seiscientos cuarenta (640) horas, de tiempo completo o de medio tiempo, cuyo horario se fijará de mutuo acuerdo entre las partes, hecho que solicitamos muy comedidamente se nos envíe carta de aceptación de la pasantía, con fecha de inicio. Sin éste requisito el estudiante no podrá comenzar su pasantía.

Así mismo, los estamos invitando a formalizar un convenio que nos permita la continuidad de esta actividad, procurando el cumplimiento en parte de nuestro propósito misional, para el desarrollo organizacional y regional

Igualmente le informo, que para efectos de coordinación y seguimiento de esta actividad se ha delegado al docente **Oswaldo Vanegas Flórez**, identificado con cedula de ciudadanía N°. 11255800 de Fusagasugá. Email: ovanegas@ucundinamarca.edu.co

Agradezco su atención y gestión a la presente
Cordialmente,


JUAN DE JESUS ROJAS RAMIREZ
Coordinador Programa- Admón. de Empresas
Universidad de Cundinamarca
Extensión Facatativá
Elaborada por: Norma Jaidy Torres
12.1-1

Calle 14 Avenidas 15 Barrio Berlin Facatativá UCundinamarca
Telefono (091)8422644/8920702/07 Telefax: 8924600
Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co - E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.660.962-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

Anexo D. Carta aceptación de pasantía.

Facatativá, febrero 13 de 2019

Señores

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ciudad

Cordial saludo,

De acuerdo al convenio vigente, MARCO DE COOPERACION ACADEMICA, celebrado entre la UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y GJ ASESORES Y CONSULTORES SAS con código: MEXr001, se ha realizado el proceso de selección de la estudiante KENETH EMIR ACOSTA BONILLA identificado con C.C 1.070.989.239 de Facatativá, Cundinamarca. Para iniciar y dar cumplimiento a su pasantía en los periodos comprendidos entre el 01 de febrero hasta el 31 de mayo del presente año, tiempo que le permitirá realizar las actividades asignadas y elaboración del proyecto de grado.

Dado lo anterior nos permitimos de manera cordial y formal solicitar a ustedes la autorización para que el estudiante en mención pueda realizar sus pasantias en nuestra empresa.

Agradecemos de antemano su colaboración y por favor requerimos de parte de la universidad hacer llegar una carta con la debida aprobación y autorización, quedamos atentos a su respuesta.

Cordialmente:



Mercedes González Jiménez
Mercedes González Jiménez

Gerente

GJ ASESORES & CONSULTORES S.A.S

Especialistas en Seguridad Social

Dirección: Calle 12 No. 5 - 30

PBX: 843 0085 - Móvil: 321 438 6442

e-mail: gonzalez@gjasesoresconsultores.com

web-site: www.gjasesoresconsultores.com

Facatativá - Cundinamarca

Anexo E. Certificado de aprobación de pasantía.



GJ ASESORES Y CONSULTORES SAS

NIT: 900.467.822-7

CERTIFICA QUE:

El Sr. **KENETH EMIR ACOSTA BONILLA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.070.989.239 de Facatativá, Cundinamarca, culminó satisfactoriamente la totalidad de 640 horas requeridas en la Universidad de Cundinamarca para dar cumplimiento a sus prácticas profesionales en la modalidad de Pasantía.

Esta certificación se expide a los 31 días del mes de Agosto de 2019, para ser presentada en la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables-Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca.

Cordialmente;



Mercedes González Jiménez
Mercedes González Jiménez

Gerente

GJ ASESORES & CONSULTORES S.A.S

Especialistas en Seguridad Social

Dirección: Calle 12 No. 5 - 30

PBX: 843 0085 - Móvil: 321 438 6442

e-mail: gerencia@gjasesoresconsultores.com

web-site: www.gjasesoresconsultores.com

Facatativá - Cundinamarca